

<調査報告>

# 非営利在宅福祉サービス団体（東京・東村山市）の 登録ヘルパーとして働く女性の就業実態と就業意識

富永 静枝

## はじめに—調査の目的と課題—

急速に人口の高齢化が進む中、わが国の高齢者介護は在宅介護重視が打ち出され、2000年4月から、これまでの措置制度から契約制度へと社会福祉制度の大きな転換をともなつて公的介護保険制度がスタートした。介護保険制度が実施される前からさまざまな問題が指摘されていたが<sup>1)</sup>、中でも在宅介護サービスを第一線で担うホームヘルパーの問題は、この制度の重要な要として当初から論議の中心になっていた。とりわけヘルパー不足から「保険あって介護なし」の状況が生まれることが懸念され、ホームヘルパーの確保は介護保険制度の重要な課題となった。そして厚生省（現厚生労働省）は1999年12月にホームヘルパーの数を今後5年間に35万人に増やすことを盛り込んだ新たな高齢者保健福祉計画「ゴールドプラン21」を公表し、ヘルパー養成を重要な政策課題の一つにすえた。

しかしながら全国の多くの自治体では、介護保険の導入を契機にその前後から公務員ヘルパーの退職後の不補充・常勤ヘルパーの大幅リストラなどを急速にすすめ、在宅福祉サービスの多くの部分を非常勤の登録ヘルパーに依存するようになった。登録ヘルパーの登録先は自治体や社会福祉法人、本調査が対象としたような民間非営利団体、さらには第三セクターや営利企業までさまざまであるが、現在、在宅介護サービス労働の80%以上がこのような登録ヘルパーによって担われているという。その中には、民間非営利団体の登録ヘルパーも数多く含まれている。

登録ホームヘルパーの多くは、後にみるように子育てを終えた中高年の家庭の主婦層が中心であり、その働き方は多様であると同時に、雇用関係はきわめて不安定である。登録先からの派遣要請に応じて介護サービスを必要とする利用者のもとに直接出向き、仕事が終わると自宅へ直接帰るいわゆる直行直帰の活動形態であるため、ヘルパー同士の横の連絡は乏しく、ネットワークは作られにくい。現在多くの登録ヘルパーは未組織状態のままにおかれており<sup>2)</sup>、対象の把握さえ困難で、その労働実態についての統計上の把握は、現在いくつかの民間の研究機関や団体の調査を除いて、国レベルではほとんどなされていない<sup>3)</sup>。日本の在宅介護を根幹において支えている登録ホームヘルパーの労働条件の改善を考えるための基礎データさえないのが現状である。

一方介護保険の実施を契機にホームヘルプ活動が「社会的な活動に参加し生きがいが欲しい」と願っていた家庭にいる中高年齢層の女性たちに就業機会の場として期待され、いまホームヘルパーの資格が得られる講習会はどこも満員である。そこで非営利在宅福祉サービス団体の登録ヘルパーの労働実態を明らかにし、子育て終了後の女性たちの「自己実現意欲」を介護労働の場で開花させるには何が改善されなければならないのか、また介護

サービス利用者のニーズにあった豊かなホームヘルプ活動を構築するためには何が必要なのかを考察するとともに介護保険制度導入初年度のホームヘルパーを巡る諸問題の一端を明らかにするため「非営利在宅福祉サービス団体の登録ホームヘルパーとして働く女性のライフコースと就業意識調査」を実施した。本報告はその調査の一部である。

## I 調査の対象と方法

### 1. 調査の対象

本調査は非営利の住民参加型在宅福祉サービス団体として、東京都東村山市で高齢者などの在宅介護や家事援助サービスを行っている4つの団体、「カルティエおばさん」「助け合いワーカーズ・ポケット」「たすけあいグループMADO」「シニアささえあいの会」に所属し、有償でホームヘルパーとして働いている342人を対象に行ったアンケート調査である<sup>4)</sup>。342人の中には男性が1人含まれていたが、ほかはすべて女性である。回収率は40.4%で、うち有効票として分析対象としたのは127人（有効回収率37.1%）である。回答のあった男性1人は分析対象から外した。

### 2. 調査の方法

調査表の配布と回収は東村山市内で住民参加のもとで在宅福祉サービスを行っている上記4団体および東村山市在宅ケア研究会の責任者に依頼した。各団体は所属会員に調査表を配布し、事務所に用意したボックスの中に、厳封のまま投函してもらう方法でアンケート用紙の回収を行った。調査表の配布時期は2000年2～3月、回収は介護保険制度が実施された1ヵ月後の5月である。

## II 調査結果・考察

### 1. 非営利在宅福祉サービス団体で働く登録ヘルパーの特徴

#### 1) 年齢構成

本調査で分析対象としたホームヘルパーの年齢構成は、40歳代と50歳代が中心でそれぞれ29.9%、ついで60歳代が17.3%、70歳代が2.4%で40～50歳代を中心に中高年齢層が全体の8割を占めている。20～30歳代の若い層は1割強（12.6%）に過ぎない（表1）。ホームヘルパーの仕事は家事のベテランとしての主婦のキャリアがそのまま生かせるため、また本調査が対象とした非営利在宅福祉サービス団体の登録ホームヘルパーは、有償ボランティアとしての意識でホームヘルプ活動を行っているものが少ないため、高年齢の人も参加しやすく、一般の労働分野における女性の年齢構成に較べると、全体として中高年齢層に傾斜している。

表1 年齢構成

上段%、下段実数（人）

20代	30代	40代	50代	60代	70代	NA	合計
2.4	10.2	29.9	29.9	17.3	2.4	7.9	100.0
3	13	38	38	22	3	10	127

## 2) 学歴・資格

最終学歴は高校・旧制女学校卒が35.4%、短期大学卒25.2%、専門学校卒15%、大学卒11%となっている（表2）。本調査が対象としたホームヘルパーが所属する団体は「住民参加によって住みよい地域社会を作ろう」との理念で活動を行っている非営利団体のため、参加者は多様で日ごろから地域活動や趣味活動を積極的に行っている専業主婦や自己実現への意欲の高い女性たちが少なくない。そのため家政婦など同種の職業に較べて高学歴層が多くなっているものと思われる。

なお表出はしていないが身体介護が出来るヘルパー2級の資格を取得しているものは半数以上（55%）おり、介護福祉士（2.4%）や看護婦・保健婦（4.7%）、栄養士・調理師（6.2%）など介護関連資格の保持者も多い。さらに今後取得したい資格として介護福祉士（22.8%）、ケア・マネージャー（11.0%）、ホームヘルパー1級（5.5%）、ホームヘルパー2級（8.7%）などをあげており、介護専門職として仕事がしたいという意識が強いことが伺える。

表2 最終学歴

上段%、下段実数（人）

小・中学校	高校・旧制女学校	専門学校	短期大学	大学	大学院	N A	合計
7.1	35.4	15.0	25.2	11.0	0.8	5.5	100.0
9	45	19	32	14	1	7	127

## 3) 生計の担い手・収入

家計の担い手の中心（生計中心者）は夫がもっとも多く（66.4%）、自分と回答したものは18.3%である（表3）。生計中心者の前年度の年収は、300万円以上500万円未満層が22%で、500万円以上700万円未満層と700万円以上1000万円未満層がともに18.1%である。1000万円以上も12.6%いる（表4）。登録ヘルパーのほとんどが夫の扶養家族になっており、後に見るように税法上、扶養家族のわく内で働いているものが多い。60歳以上層では年金生活者が多くを占めている。

表3 家計の担い手の中心

上段%、下段実数（人）（複数回答含む）

夫	自分	夫婦	その他	N A	合計
66.4	18.3	0.8	1.5	13.0	100.0
87	24	1	2	17	131

表4 生計中心的者の年収

年収額	実数(人)	割合(%)
300万円未満	21	16.5
300～500万円未満	28	22.0
500～700万円未満	23	18.1
700～1000万円未満	23	18.1
1000～1300万円未満	13	10.2
1300万円以上	3	2.4
N A	16	12.6
合計	127	100.0

## 4) 職業経歴

本調査では「登録ヘルパーとしての収入のほかに何か収入のある仕事をしているか」という質問項目を用意しているが、これに対しては「専業主婦で他に収入のある仕事はしていない」が62%で最も多く、ついでパートタイマーとして就業している者が27.6%、家業に従事しているものが8.7%である(表5)。ホームヘルパーになる直前の就業状況は常勤などフルタイムで働いていた人が20.5%、パートやアルバイトで働いていた人が32.3%、専業主婦が30%(表6)であるから、ホームヘルパーの仕事をはじめの前までは常勤かパートかは別にして何らかの仕事をしていた人が、仕事をやめて専業主婦になり、その後ホームヘルパーの仕事に就いたものが多いことがわかる。

表5 現在の就業状況(ホームヘルパー以外)

上段%、下段実数(人)					
常勤	パート勤務	家業に従事	働いていない	N A	合計
1.6	27.6	8.7	62.2	0.0	100
2	35	11	79	0	127

表6 ホームヘルプ活動開始直前の就業状況

就業状況	割合(%)	実数(人)
常勤で働いていた	20.5	26
パートで働いていた	32.3	41
家業に従事	7.1	9
専業主婦	29.9	38
その他	9.4	12
N.A.	0.8	1
合計	100.0	127

学校卒業後現在まで、一番長く就いていた職業は公務員や、会社・病院などの「事務や経理の仕事」が最も多く42.5%、ついで「自営・内職・家業の手伝い」が15.0%、教員、看護婦、保姆、幼稚園教諭などの「専門的な仕事」が15.7%、店員やウエイトレスなど「営業・販売の仕事」が7.9%、美・理容師、調理師などの「技術的な仕事」が7.1%となっている(表7)。

表7 学校卒業後現在まで、一番長くついていた職業

職 種	割合(%)	実数(人)
専門的な仕事	15.7	20
技術的な仕事	7.1	9
事務・経理などの仕事	42.5	54
営業・販売などの仕事	7.9	10
現業的な仕事	6.3	8
その他(自営・内職家業の手伝い)	15.0	19
N A	5.5	7
合計	100.0	127

学校卒業後現在までの就業とのかかわり方を見ると、結婚や出産のため退職し、子供がある程度大きくなってから再就職をしたものが全体の半数近くの48%、ついで結婚・出産で退職し、その後は専業主婦で過ごしてきたものが11.1%、学校卒業後一度も就職しないで結婚し、その後も専業主婦であったものは2.4%である。非営利在宅福祉サービス団体の登録ヘルパーの多くが、現在専業主婦であっても、過去において、長期間専業主婦であったものは少数にすぎない（表8）。

表8 就業キャリア歴

項 目	割合(%)	実数(人)
結婚・出産後も仕事を継続	14.2	18
結婚退職、専業主婦	8.7	11
出産退職、専業主婦	2.4	3
結婚退職、再就職	28.3	36
出産退職、再就職	19.7	25
未婚、仕事継続。	3.9	5
未就職、専業主婦	2.4	3
その他	4.7	6
N A	15.7	20
合計	100.0	127

#### 5) ボランティア経験

非営利在宅福祉サービス団体に登録してホームヘルプ活動を行っている女性たちの半数近くは、ホームヘルプ活動をはじめめる前に地域でさまざまなボランティア活動に参加している。ボランティア活動の内容は老人ホームや障害者・在宅高齢者の生活支援活動などを中心に、下記に見るようにその内容はきわめて多様である。ボランティア経験がその後のホームヘルパー職への就業に一定の影響を与えている様子がわかる。

#### ボランティア活動の内容

- ・デイサービスでお茶の支度やお話相手
- ・老人ホームで散歩や介助、おむつたたみ、繕い物、喫茶の手伝い
- ・在宅高齢者家庭へのお弁当作りや家事援助
- ・老人ホームでの人形劇や子どもとおとしよりの交流会
- ・高齢者のための夕食作りや家事援助
- ・デイケアホームの作業療法の助手や介助サービス
- ・老人ホームのベッドメイキング
- ・病院付添い、薬取り
- ・車椅子での散歩の介助、草取り
- ・福祉ニュース配布、
- ・音訳、対面朗読、手話通訳など
- ・施設で人形劇、音楽演奏、バザー手伝い
- ・障害者を乗せた「ひまわり号」で介助の手伝い
- ・肢体不自由児施設でリハビリの手伝いや介助
- ・公民館保育室で保育サービス
- ・社協や地域福祉協力員としてのボランティア活動
- ・小学校・児童館などの文庫活動やガールスカウトの支援活動
- ・公民館企画運営委員活動
- ・青少年対策協議会活動
- ・障害者作業所でボランティア活動
- ・救護施設の夏まつりの手伝い
- ・非営利ボランティア事務所でバザーや食事会の手伝い

## 6) 家族介護の経験

家族介護の経験については35%の人が自分の父や母、夫の父母などの介護経験があると答えており(表9)、介護期間も介護経験者の約3割が5年以上の長期にわたっている(表10)。中には自分の父、母、夫の父の3人の介護を17年間行ったものもいる。複数のものを介護したものも少なくない。家族介護の長期化は介護者の人生を大きく左右する。自分の家族介護の経験から、要介護者を抱える家族の生活困難を痛感し、「やむにやまれぬ気持ち」でホームヘルプ活動に入ったものもいる。なかには在宅介護者の支援活動はしているが、自己の経験から現在の国の在宅介護重視政策に疑問を投げかけるものもいる。本調査の自由記述欄に次のようなことがかかれていた。「家族の介護の経験を何年間もしましたが寝たきりの人を家で面倒を見るということは並大抵のことではありません。家族全員が共倒れになってしまいそうなのをやっとの思いで支えてきました。介護はきれいごとでは済まされません。施設を作ってその面を充実させていくのが良いのではないのでしょうか。夜中にヘルパーが懐中電灯を持って訪問介護をする姿は正常とは思えないのですが…」(56歳、介護経験3年)と。これはいくつもの記述の中の一つに過ぎないが、厳しい家族介護の体験をしたものの自由記述欄には、意見や提言が数多く記され、家族介護の厳しさが読み取れる。

表9 家族介護の経験の有無

上段%, 下段実数(人)			
あ る	な い	N A	合計
35.4	63.0	1.6	100.0
45	80	2	127

表10 家族介護の年数

上段%, 下段実数(人)									
1年未満	1~2年未満	2~3年未満	3~4年未満	4~5年未満	5~6年未満	6~7年未満	7年以上	N A	合計
13.3	20	8.9	11.1	8.9	4.4	6.7	17.8	8.9	100.0
6	9	4	5	4	2	3	8	4	45

## 2. 登録ホームヘルパーの就業実態

## 1) 経験年数

非営利在宅福祉サービス団体の登録ヘルパーの経験年数は表11に見られるように経験年数3年未満が6割以上を占め、5年以上続けているものは16.6%に過ぎない。ホームヘルパーの経験年数は他の職種に比べて一般に短いことが指摘されているが、特に本調査が対象としたボランティアな登録型ヘルパーの場合は常勤型ヘルパーやパート型ヘルパーに比べ、さらに短くなっている。高齢者や障害者の生活全般を支えるホームヘルプ労働は「身体介護、家事援助、相談助言を包括した総合的な生活支援労働」であり、仕事の内容は単純ではなく、一人一人の状態に合わせたこまやかな気配りと、適切な介護技術が要求される専門性の高い仕事である。豊富な経験・キャリアの継続によりサービスの質を高めることが必要であるが、後に見るように重労働の割に社会

的評価が低いなどの理由でキャリア継続が困難になっている。

表11 ホームヘルパーの経験年数

上段％、下段実数（人）							
1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10年以上	NA	合計
30.7	33.1	18.9	12.6	2.4	1.6	0.8	100.0
39	42	24	16	3	2	1	127

## 2) 仕事の内容

ホームヘルパーの仕事の内容は多様である。訪問先で行っている仕事の内容は食事・起居介助、排泄、入浴、通院介助、着替え、洗髪、炊事、洗濯、掃除、買い物、散歩の介助、話し相手・相談助言などで（表12）、これらの仕事のうち約半数のヘルパーが1回の訪問介護サービスで8種類以上の仕事をしている（平均6.2種類）。

仕事の内容を食事介助や排泄、着替えなどの身体介護の仕事と炊事、洗濯、掃除や買い物などの家事援助の仕事、およびその複合型に分けて実際にホームヘルパーが行っている仕事の内容を見ると、身体介護中心のサービスをおこなっているものは12%に過ぎず、家事援助サービス中心が25%で、複合型が最も多く63%である<sup>5)</sup>。

表12 ホームヘルプサービスの内容

上段％、下段実数（人）（複数回答）							
食事介助	排泄	入浴	通院介助	着替え	洗髪	炊事	洗濯
49.6	41.0	28.3	45.7	40.9	20.2	63.0	67.7
63	52	36	58	52	26	80	86
掃除	買い物	散歩付き添い	話し相手	その他	NA	合計	
81.1	70.2	47.2	57.5	7.0	1.6	621	
103	90	60	73	9	2	790	

## 3) 労働時間

1ヵ月の労働時間は表13に見るように20時間未満が26%、20時間以上40時間未満が27.6%で、半数以上の人々が40時間未満の労働である。月に80時間以上働いたものは7.1%に過ぎない。1人あたりの月平均労働時間は33.9時間である。年齢別に1ヵ月の労働時間を表14で見ると40～50歳代が37.4時間で最も多く、他の年齢層は30時間未満の労働時間となっている。表出はしていないが1日の労働時間の平均は2.7時間で、3時間働いたものが最も多く31.5%、ついで4時間働いたものが22.0%、2時間働いたものが8.7%となっている。働いた時間帯を複数回答で尋ねたところ、午前中働いた人は全体の74%で午後の時間帯で働いたものが63.7%、早朝（7時から8時半）および夜間（20時から22時）の対応は前者が8.7%、後者になるとわずか3.9%に過ぎない。

表13 労働時間数／月

(平均33.9時間)

労働時間	割合(%)	実数(人)
1～20時間未満	26.0	33
20～40時間未満	27.6	35
40～60時間未満	14.2	18
60～80時間未満	7.1	9
80～100時間未満	4.7	6
100時間以上	2.4	3
N.A.	18.1	23
合計	100.0	127

表14 年齢別労働時間数／月

年齢	時間
20～30歳台	29.3
40～50歳台	37.4
60～70歳台	26.1
全体平均	33.9

表15 働いた時間帯

上段％、下段実数(人)(複数回答)

早朝	午前中	午後	夕方	夜間	N A	合計
8.7	74.0	63.8	20.5	3.9	15.7	186.6
11	94	81	26	5	20	237

家庭責任を背負っているヘルパーには早朝と深夜は敬遠される傾向にある。

家事援助サービスは日中の対応で済ませることが可能であるが、身体介護のような仕事は家事のようにまとめて済ますことはできず、早朝や夜間のニーズも生じてくる。時には24時間体制が必要になることもあるが、常勤ではないボランティアな登録ヘルパーたちにそれを望むのは無理なことであろう。今回の介護保険制度の実施にあたって、各自治体は常勤ヘルパーの大量リストラを進めたが、在宅介護サービスの安定的供給のためには早急に再検討されなければならないことである。

#### 4) 収入(月収・時給)

平均月収は3万7200円で、月収3万円以下がもっとも多く42.5%、ついで3万円以上5万円未満と5万円以上8万円未満がそれぞれ15.7%で、10万円以上の収入のある人はわずか3.2%に過ぎない。6割近い人が月収5万円以下の収入しかないという極めて厳しい状況にある(表16)。年齢別に平均月収を見ると40～50歳台の平均月収が最も高く4万1100円で、20～30歳台は3万200円、60～70歳代は3万1100円で、60～70歳台の方が20～30歳台よりわずかに高い(表17)。

表16 月収

上段％、下段実数(人)

3万円以下	3～5万円未満	5～8万円未満	8～10万円未満	10～13万円未満	13～15万円未	15万円以上	N A	合計
42.5	15.7	15.7	3.9	2.4	0.0	0.8	18.9	100.0
54	20	20	5	3	0	1	24	127



表17 年齢別月収（現実と希望）

現実		希望	
年齢	金額(円)	年齢	金額(円)
平均	37200	平均	76900
20～30歳	30200	20～30歳	76700
40～50歳	41100	40～50歳	81100
60～70歳	31100	60～70歳	65900

1時間あたりの平均賃金は991円で、900円台が最も多く40.2%、ついで700円台が11.8%、1000円～1100円台が11%、1500円以上が5.5%となっている（表18）。これを年齢別で見ると、最も高い時給は40～50歳台の1033円で、つぎが20～30歳台の956円、60～70歳台は894円となっている（表19）。1時間あたりの賃金額の最低は650円で、60歳台の家事援助中心のサービスを行っているヘルパーの場合であり、最高は40歳台の資格を持ったヘルパーの1600円である。

表18 時間あたり賃金

金額	割合(%)	実数(人)
700円未満	0.8	1
700円台	11.8	15
800円台	3.1	4
900円台	40.2	51
1000～1100円台	11.0	14
1200～1400円台	8.7	11
1500円以上	5.5	7
N A	18.9	24
合計	100.0	127

表19 年齢別時給（現実と希望）

現実		希望	
年齢	金額(円)	年齢	金額(円)
平均	991	平均	1294
20～30歳	956	20～30歳	1256
40～50歳	1033	40～50歳	1382
60～70歳	894	60～70歳	1035

### 3. 希望する働き方と労働条件

以上のような働き方や労働条件に対して登録ホームヘルパーたちの「自分にとって望ましい就業時間や労働条件」はどのようなものであろうか。

「1週間に何日ぐらい働くのが最も望ましい働き方ですか」との問に対しては週2日以下と答えた者は11.8%、週3日が31.5%、4日が29.9%、5日働きたいと答えた者は2割弱である（表20）。週5日以上と答えた者のほとんどは40～50歳台である（平均は3.5日）。

また望ましい1日の労働時間は「3時間以上4時間未満」が28.3%、ついで「4時間以上5時間未満」が21.3%で、1日6時間以上働きたいと答えたものも11%強いる（表21）。働く時間を現状に近い3時間未満に抑えたいものはわずか15%に過ぎず、希望する1日の労働時間数は平均4時間である。

希望する1日における労働時間数と現実の実働時間と比べてみると、どの年齢層も現在より働く時間を増やしたいと望んでおり、希望する時間数も現在の1.5倍の長さになっている。登録ヘルパーの労働意欲は高く、現在の仕事量はヘルパーのニーズを満たしていないといえよう。しかしながら望ましい働く時間帯は現状と同じく日中の午前と午後に集中しており、夜間と深夜に対応できると回答したものは少数（3.3%）に過ぎない。労働意欲は高いが、家族の生活に支障のない範囲内でもう少し多く働きたいという姿が浮かんでくる。

表20 働きたい労働日数/週

上段%、下段実数(人)

1日	2日	3日	4日	5日	6日	N A	合計
0.8	11.0	31.5	29.9	19.7	0.8	6.3	100.0
1	14	40	38	25	1	8	127

表21 働きたい労働時間数/日

上段%、下段実数(人)

3時間未満	3~4時間未満	4~5時間未満	5~6時間未満	6~7時間未満	7~8時間未満	8時間以上	N A	合計
15.7	28.3	21.3	19.7	5.5	2.4	3.1	3.9	100.0
20	36	27	25	7	3	4	5	127

希望する時間あたりの賃金については「1000円以上1100円未満」が32.3%で最も多く、「1500円以上2000円未満」が27.5%、「2000円以上」が7.9%である(表22)。希望する月収も「5万円以上8万円未満」が24.4%、「8万円以上10万円未満」が18.9%、「10万円以上」を希望するものは2割強いる(表23)。

表22 希望する時給

上段%、下段実数(人)

900円以上	1000円以上	1100円以上	1200円以上	1300円以上	1400円以上	1500円以上	1600円以上
5.5	32.3	0.0	10.2	3.9	0.0	18.1	5.5
7	41	0	13	5	0	23	4
1700円以上	1800円以上	1900円以上	2000円以上	N A	合計		
0.8	3.1	0.0	7.9	15.0	100.0		
1	4	0	10	19	127		

表23 希望月収

上段%、下段実数(人)

2万円未満	2~5万円未満	5~8万円未満	8~10万円未満	10~13万円未満	13~15万円未満	15~20万円未満	20万円以上	N A	合計
0.8	18.1	24.4	18.9	12.6	0.8	3.9	3.9	16.5	100
1	23	31	24	16	1	5	5	21	127

このように約半数が月収5万円から10万円を希望しているにもかかわらず現実はずでに見たように3万円にも満たないものが4割強を占め、「低すぎる」賃金に対する不満は多い。希望と現実のギャップは大きく、こうした不安定で低賃金依存の体質がヘルパー不足をもたらしている大きな原因であり、改善が急がれる課題である。

#### 4. 登録ホームヘルパーの就業意識

##### 1) ホームヘルパーの就業理由

非営利在宅福祉サービス団体の登録ヘルパーたちは、どのような理由からホームヘ

ループ活動をしているのだろうか。その理由を複数回答（3項目選択）でたずねたところ、「生きがいや社会参加」のためが最も多く52.0%、ついで「社会・地域の助け合い」に参加するためが49.6%で、この2項目を選んだものが全体の半数に及んでいる。さらに自分の「希望の時間・日で仕事ができる」が39.4%、「将来自分も利用するかも知れないので」と「知識・資格・経験が生かせる」を選んだものがともに35.4%で、「収入が得たい」が33.9%などとなっている（図1）。3項目選択のうち「生きがいや社会参加」「社会・地域の助け合い」の両方を選んだグループを仮に社会参加志向グループ、「収入が得たい」「知識・資格・経験が生かせる」「希望の時間・日で仕事ができる」などの中から2項目以上を選んだグループを仕事志向グループとして分類し、就業理由を見ると社会志向グループは22%で、仕事志向グループは27.5%である。仕事志向グループの方が社会参加志向グループを若干上回っている。

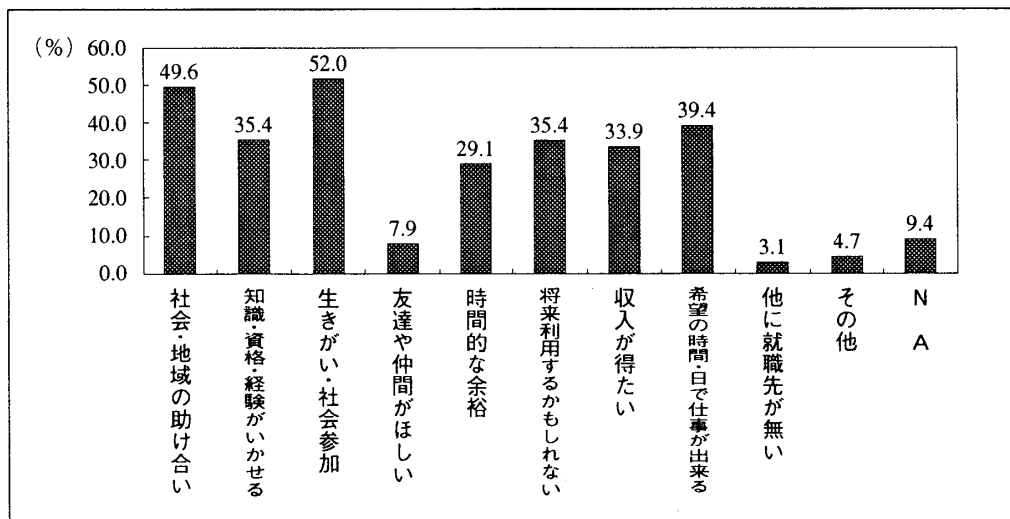


図1 ホームヘルパーの仕事をしている理由

## 2) ホームヘルパーという仕事に対する評価・満足度

非営利在宅福祉サービス団体に所属し、ホームヘルプ活動を行っているヘルパーたちはホームヘルパーという仕事について、どのように考えているのであろうか。本調査では「やりがいのある仕事である」「社会的評価の高い仕事である」「重労働である」「女性に適した仕事である」「利用者・家族から感謝されることが仕事の支えになっている」の5項目について「非常にそう思う」「まあそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」という選択肢をおいて一つだけ選んでもらった。その結果調査対象者の8割以上がホームヘルパーの仕事は「やりがいがある」仕事であり（「非常にそう思う」47.2%、「まあそう思う」40.9%）、「利用者・家族から感謝されることが仕事の支えになっている」（「非常にそう思う」49.6%、「まあそう思う」32.3）と答えている。そして「専門的知識や技術が必要な仕事である」（「非常にそう思う」42.5%「まあそう思う」37%）にもかかわらず、7割以上の人々が「ホームヘルパーの仕事は重労働」<sup>6)</sup>であり（「非常にそう思う」37.8%「まあそう思う」37%）、社会的にはそれほど評価されていない仕事であると考えている（「社会的評価が高い」に対して「あまりそ

う思わない」が43.3%。「まったくそう思わない」10.2%)(図2)。

また仕事に対する満足度では図3に見るごとく利用者との人間関係や同僚との人間関係、仕事の内容などの項目では満足度が高いが、事故に対する補償制度や賃金収入、労働時間などで「不満」「やや不満」が相対的に高い割合を占めている。

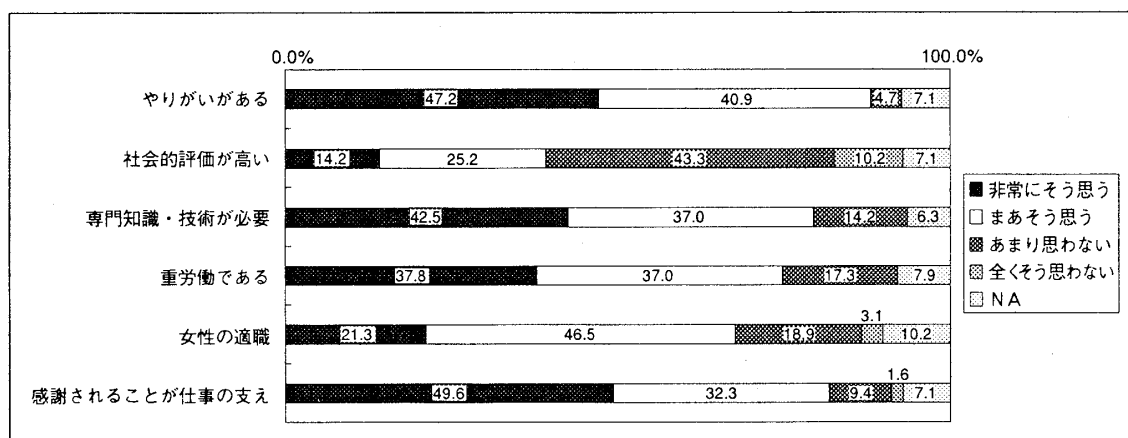


図2 ホームヘルパーの仕事に対する評価

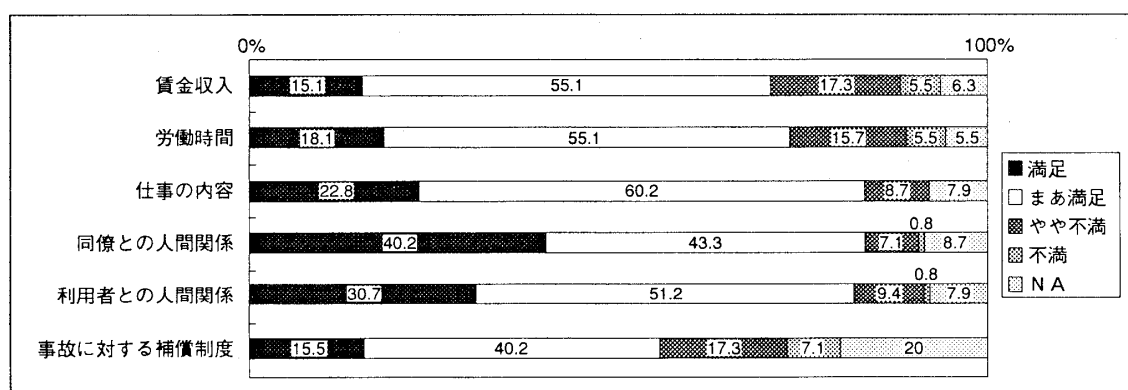


図3 ホームヘルパーの仕事の満足度

本調査では「不満」「やや不満」と回答した人に、不満の内容を自由記述で記入してもらった。その内容は賃金に対する不満では「時給が安すぎて生活が成り立たない。時給をもっと上げて欲しい」などの記述が多く(記述数27の中6件は時給1500円を希望)、労働時間に対する不満では「もう少し働く時間を増やしたいが思うように仕事がない、もっと働きたい」といった仕事の少なさに対する不満(記述の4割)のほか、「働ける時間が細切れで、ロスタイムばかり多く、収入につながらない」といった不満が多くみられる。各項目の不満内容の主なものは下記の通りである。

### 賃金に関する主な不満内容

- ・ まだまだボランティアの部分が多い、仕事は大変なのに賃金に結びつかない。
- ・ 仕事が少ないため収入につながらず、時間を持て余している。
- ・ 賃金が仕事内容（労働の重さ）に見合っていない、低賃金だと思う。
- ・ 実働制のため安定した月収がない。
- ・ 仕事の内容と責任を考えるともう少し高くてもいいと思う。
- ・ 仕事が急になくなる時があり、一定の収入が得られない。
- ・ 有償ボランティアなのでこの位かと思う。
- ・ 今は資格がないので満足ですが資格があれば不満。

### 働く時間に関する主な不満内容

- ・ 働く時間を増やしたい、もう少し仕事が欲しい。
- ・ 働く時間が1件につき1時間と短く、移動時間がかかりすぎる。1箇所2時間は欲しい、空時間が多い。
- ・ 働く時間が曜日によってムラがありすぎる、派遣から派遣までの空白時間が多すぎる。
- ・ ケア時間以外にも業務処理などで時間がとられる。その賃金は保障されていない。
- ・ 空時間が多く一旦自宅へ戻って待機して次の利用宅へ向うが、自宅から遠い場合大変であるし、移動にかかる時給の保障はされてない。
- ・ 介護保険では家事援助・複合型・身体介護の3段階に分かれているのでケア内容の確認をしていかなければならないが、利用者の要望に答えられないことがあり、窮屈な中で仕事をしている。
- ・ 昼食も食べられない日がある、家事のやりくりをかなりしている。

### 仕事内容に関する主な不満内容

- ・ 何でもこなさなくてはならない。ある程度仕事のわくを決めてほしい。
- ・ 長時間座る時間がなく、立ち仕事が多いので大変。
- ・ 仕事の内容や自分の学習の機会が少ないなど現在の状況は不満。
- ・ 自信と経験をつけるためもっと身体介護を増やしたい。
- ・ 要介護者のわがままなどで、とてもストレスがたまる。
- ・ 自分の力不足、経験不足もあり、家政婦以上になりえていないケースもある。研修の機会を整えてほしい。社会的地位が低い。
- ・ 身体介護の技術や援助の内容の良し悪しよりも、利用者の気まぐれ的な要求にも対応しなければいけないのか疑問。

### 同僚ヘルパーやコーディネーターとの人間関係に関する主な不満内容

- ・ 個々に活動しているので同僚ヘルパーと顔をあわせる機会が少ない。
- ・ なかなか情報交換できない、ヘルパー同士のコミュニケーションがとれない。
- ・ ヘルパーが精神的に疲れた時など本音でグチを聞いてくれる場が欲しい。
- ・ 一つのケースに関わっているスタッフが集まって話し合う場がない。

### 利用者およびその家族との人間関係に関する主な不満内容

- ・ 家族の方と話す事が少ない。利用者の様子はノートに書きますがどの程度目を通していただいているか疑問です。利用者の家族との接点がない。
- ・ 昔のお手伝いさん感覚の利用者が多い。
- ・ 家族が多忙な場合、また離れて暮らしているケースなどコミュニケーションがとれず、全体が見えず困っている。
- ・ ビジネスで行きたいのだが、お茶や食事の相手を要求される。必要だと思うが現状では要求にこたえられない。

## 事故があったときの補償システムに関する主な不満内容

- ・何の補償もないので不安。
- ・特に自分自身のケガや利用者に対する補償を万全にして欲しい。
- ・通勤途中など万一事故にあった時に保険関係の保障がないと聞いています。せめて勤務に関する束縛時間の事故補償については考えてもらいたい。
- ・事故補償は事業所の責任と考えているが、実際どうなるのか経験がないので不安。
- ・補償システムについて説明なされていないので不安。
- ・どうしても車を使わなければならない時もある（自分の体調で）が、団体として事故に対する補償がないので心配。
- ・介護保険が始まった4月より福祉総合保険の掛金が値上がりした事。

## 3) 就業継続の意識

以上のように現状に対する不満や不安を抱えているものが少なくないが、ホームヘルパーの仕事を今後も続けたいかとの質問に対しては95%の人がこれからも続けたいと回答している。仕事の量に関しては現在と同じくらいで続けたいものが最も多く56%であるが、現在よりもっと仕事の量をふやして続けたいとするものは31.5%である（表24）。ここには表出していないが今後仕事量を増やして続けたい者の中には、福祉施設で働きたいものが22.5%で、介護保険の指定を受けた営利企業のヘルパーとして働きたいものが27.5%、現在と同様非営利在宅福祉サービス団体の登録ヘルパーとして働きたいと考えているものが半数近い45%となっている。働き方としては家族の扶養の範囲内での働き方を望んでいるものが多く、扶養の枠を外れてもよいからもっと仕事がしたいと答えたものは30%で、7割の人が扶養家族の枠内での働き方を望んでいる。働きたい意欲があるものも現在のホームヘルパーの労働環境では「どんなに働いても到底生計を立てるほどの収入を得ることは不可能」なため、扶養家族の枠内での働き方選んでいるものが少なくないようである。

表24 就業継続の意志

	割合(%)	実数(人)
増やして続けたい	31.5	40
同じ位で続けたい	55.9	71
減らして続けたい	7.1	9
やめて他の仕事	0.8	1
もうやめたい	2.4	3
NA	2.4	3
合計	100.0	127

以上見てきたように、非営利在宅福祉サービス団体の登録ヘルパーは中高年の専業主婦が中心で、それまで地域社会の福祉関係分野でボランティア活動を行った経験のある人や家族介護の経験のある人などが多く、それまでの就業経歴も事務職のほかは看護婦や保母など医療や福祉の関連職場で働いていた人が多い。子供たちも成長し、「時間的な余裕もできたので、これまでの経験や資格、知識が生かせる仕事で、自分が希望する時間帯ではたらき、一定の収入を得たい。そして社会や地域の助け合いに参加し、生きがいを得たい」。このような意識から参加しているものが多く、中には収入額を度外視したボランティア的な働き方を前提とするものもある。しかしホームヘルパーの仕事は「専

専門的な知識や技術が必要」な仕事であり「やりがいのある仕事ではあるが、仕事そのものは大変重労働であるのに社会的にはそれほど評価されていない。けれども利用者や家族から感謝されることが多くそれが仕事を続ける支えになっている」と考えているものが多いことがわかる。

#### 5. 介護保険制度導入後にみるホームヘルプ労働の変化

介護保険の導入によって、ホームヘルプ労働はどのように変わったのか。本調査では介護保険が導入された昨年4月に介護保険適用の仕事をしたと答えた人に「介護保険適用の仕事をしてみて、これまでとどのようなことが違いましたか、困ったこと、戸惑ったこと、問題点などありましたら自由に記述してください」という項目を設けて質問している。その内容は以下の通りである。

- ・今まで利用者の要求通りに、なるべく時間一杯、また仕事がおわるまで、時間に関係なく仕事をやってきたが、ある程度わりきってやらざるをえなくなった。
- ・今までボランティア活動の一環として利用者（家族）の要求通りに行っていた事が、ケアの時間・内容によって細かくお金に換算される事にとまどいを受けています。営利目的の介護の仕事も増えてきています。介護＝利益。本当の介護になるのでしょうか。
- ・介護保険だと実際の援助内容が多いのに援助時間がきっちり決められ、時間もオーバーすると団体の方と利用者の両方に確認が必要なため、かぎられた時間内の中で援助するのが大変なことが多くなった。
- ・ケアプランに従って仕事をしたいが家事ではいっている方に「手足を洗うのを手伝ってもらいたい」と依頼され、洗ったら足の爪がのびているのが気になり「きりましょうか」とヘルパーの方から言ってしまう。後で気になりケア・マネージャーに確認すると、爪切りは介護の分野とのこと。融通がきかないことは介護保険の仕事にはたくさんあります。介護の現場では3つの区分にきっちりと分けられない仕事はたくさんあります。利用者本位に考えて仕事をしたいのですが限度があります。有償ボランティアで介護保険外のヘルプ活動の方が融通がきいて仕事がしやすいです。
- ・介護に較べて家事援助の報酬が安すぎる。
- ・介護の時間の枠が厳しく、かなりキッチリとこなさないといけないので当事者ともに時間を気にしすぎてしまう。こまかいケアもすばらしい福祉というよりビジネスという感覚になっている。
- ・介護時間の単価が違う。今まで出来た仕事ができなくなった。コミュニケーションがうまく行かなくて仕事がスムーズに行かない。書類が多すぎて時間ばかりとられ、報酬にはつながらない。
- ・移動時間、業務報告書等には賃金が払われない。利用者宅では介護型に記入して来るのにヘルパーの報告書には複合型と記入するのはおかしいと思う。
- ・ケア状況報告書やケア活動記録の記入が大変です。複合型の家事援助ですと3時間の介護時間のバランスをとるのがなれなくて（1.5時間の介護と1.5時間の家事）トータルで臨機応変に対応し、必死に家事と介護をこなしています。
- ・ケアプランを計画したケア・マネージャーとホームヘルパーが直接話し合う機会が

ないので、内容が詳しく伝わらない。

- ・時間のワケ内で今までのような仕事内容をこなす事は大変難しいです。
- ・利用時間が短いのに移動に時間がかかり大変。
- ・サービス内容の変化をすべてケア・マネージャーを通して行うことになっているので時間のロスが出来てしまい、利用者の希望するサービスをスムーズに行えない。
- ・介護保険の制度、内容が利用者に理解しづらい、もっとやさしくしてほしい。
- ・利用限度額いっぱいを使いたいという利用者がいて、ヘルパーの仕事が家政婦がわりの何でも屋にみられるようになった気がする。
- ・家事援助と複合、介護と時給が違いすぎる。介護の仕事に掃除を入れると複合になり時給が2000円から1500円になってしまう。介護のみのほうが時給が高いのはとてもおかしい。そして利用者と一緒に買い物に行くと介護で、ヘルパーのみの場合は家事になるというのも変だと思う。
- ・利用者が家族の洗濯もしてほしいと言われ何回もことわり、利用者との間で気まずくなってしまった。利用者の話し相手が長引いて、時間内で終わらなくても30分単位でないと給与の支払いの対象にはならないと会社で言われおかしいと思った。
- ・ケア・マネージャーのやり方で大変なちがいがあある。利用者が「選択する」状況にはまだ程とおい。
- ・まだ本格的にしていませんが支援ということに疑問を感じています。利用者が動けるのに介護保険を使って家事一般をして貰う必要があるのでしょうか？ 方向が違っているような気がしてなりません。
- ・仕事の時間が決められているので、仕事の配分を考えながら仕事をしなければならず、利用者の要求をじっくり聞いてやれる時間がなくなった。

以上の記述にみられるように、介護保険の導入によっていま介護労働の現場は大きく変わろうとしている。施行前から多くの関係者によって指摘されていた問題が現実のものとなっている。あるヘルパーは自由記述欄に次のようなことを書いている。「介護保険が始まってからは、以前と違ってサービス業になってしまって、福祉の仕事をしていると感じられない場合が多くなった。利用者との関係も対等でなく、客と業者になってしまっていると感じることがある。ヘルパーの仕事は奥が深く、とても人間的な仕事で喜びもあると感じているが、現在の仕事に対する社会的評価・仕事のレベルでは夫の扶養内で働くぐらいがふさわしいと感じる。このアンケートで答えた希望収入その他はあくまでも現在のような働き方をするならばということである。勉強もし、研修も受け仕事の質を高め生計が成り立つほどの収入も得られ、フルタイムで働きたいと思える職業になるといいと思います。」この記述は多くのヘルパーの思いを率直に代弁している。

#### おわりに

これまで主に女性たちによって担われてきたわが国の高齢者介護は、家族介護の限界からようやく「介護の社会化」に向けて一歩踏み出した。しかし今回導入された介護保険制度には市場原理・競争原理が導入され、人件費削減のため「コストと効率性」が重視されたことにより、従来から雇用の不安定性と低賃金・重労働などが問題になっていた介護労働



働はさらに過密労働となり、いま多くのヘルパーは時間との闘いの中で仕事をしている。介護保険では30分単位で報酬が換算されるため、ヘルパーも利用者もともにゆとりを失い、利用者のニーズにこたえられないばかりか、ヘルパー自身も仕事のやりがいを見出せなくなっている。本来介護労働は「人を対象とする個別的・非定量的・非反復的・非定型的な労働であって、人々の生活領域に深く結びついており、人間としての生活ニーズの充足こそが重要なテーマとなる労働」<sup>7)</sup>である。市場原理にもとづく「コストと効率性」とはおおよそ相容れない性格のものである。

介護者がゆとりを持ってサービスにあたって初めて利用者のニーズにこたえることが出来るし、ヘルパーもまた仕事に生きがいを見出すことが出来る。在宅で生活する要介護者の生活権・発達権の保障とヘルパーの労働権の同時保障こそ福祉労働には不可欠の課題である。

- 1) 介護保険の実施主体である市町村の議会から意見書や要望書が数おおくだされ、介護保険法成立の際につけられた付帯決議は衆議院で16項目、参議院で19項目に及んだ。
- 2) 最近ようやく介護労働者の横断的な労働組合が作られ始めた。2000年1月24日に日本介護クラフトユニオン（略称・NCCU）が結成され、2000年3月18日には自治労東京都本部が東京ケアユニオン（略称・CU）を立ち上げた。日本介護クラフトユニオンには2000年2月現在、15社7000人が参加している。（『賃金と社会保障』No1269、2000年3月上旬号）
- 3) 最近の代表的な調査としては以下のようなものがある。
  - ①日本労働研究機構研究所編『ホームヘルパー就業実態と意識』。1999年3月、
  - ②国民生活センター「ホームヘルプ活動実態調査」報告書、1998年3月など。
  - ③全国社会福祉協議会「住民参加型在宅福祉サービス調査」
- 4) 本調査の対象となった非営利在宅福祉サービス団体の特徴は以下のとおりである。  
 「カルティエおばさん」は現在中高年の女性たちを中心に約160人が会員登録している。会員はあらかじめ自分の活動できる時間帯や日時を登録しておき、ニーズが生じたとき都合のよい時間に仕事をしている。ヘルパーと利用者の間はコーディネーターがつないでいる。実際に活動しているのは70人前後で、提供しているサービス内容は家事援助を中心に介護や通院、相談相手など生活全般にわたっており、活動時間も朝の7時から夜間10時ごろまで、利用者の希望に応じている。活動範囲は市内が中心で、ほかには事務所の一角で福祉機器の販売も行っている。  
 「助け合いワーカーズばけっと」は家事援助、保育支援、障害者支援などの自立援助活動のほか、東京ACTと事業提携し生活自助品の宅配や共済事業を市内中心に行っている。会員組織で利用者は原則として会員ということになっているが必要に応じて会員以外でも受けている。「助け合いグループMADO」の援助内容は家事援助、保育、簡単な介護で会員相互による助け合い活動が中心。比較的高齢者が多く、活動の範囲は「会員が行ける範囲」に限定しているため市内の一部地域に限っている。活動時間も月曜日～金曜日の10時から16時に決めている。「シニア支えあいの会」は公的制度が利用できるまでの期間の一時的な対応として家事援助、介護、移送、庭の草取りなどの活動をしている。活動時間は原則として9～17時までとなっているが、場合によっては時間外にも対応している。市内および近隣地域を活動の場としている。
- 5) 現在介護保険では報酬単価を30分以上1時間未満の場合、1点10円と換算して家事援助中心型が1530円、複合型2780円、身体介護中心型4020円となっているが家事援助と身体介護との差が大きく、家事援助の単価を上げて欲しいという要望は多い。非営利在宅福祉サービス団体の登録ヘルパーが行っているサービスは報酬単価の高い「身体介護中心」は少ない。なお本調査の対象団体は仕事の内容によって報酬に違いを設けていないところが多い。
- 6) 「ホームヘルプという仕事—ホームヘルパーの健康と労働負担に関する研究—」重田博正『賃金と社会保障』No1250・51（1999年5月下旬・6月上旬合併号）88p—114p
- 7) 「ケア・ワーカー・ホーム・ヘルパーの労働条件保護」中野麻美『季刊労働法』193号 83p